

THEORIEBOEK NIVEAU 2

Dienstverlenende werkzaamheden

MBO

TRAJECT
DIENST-
VERLENING



ThiemeMeulenhoff

Ten geleide

De veranderde eisen aan het beroep en de beroepsuitoefening zijn uitgewerkt in nieuwe kwalificatiedossiers. Deze kwalificatiedossiers, opgebouwd uit kerntaken en werkprocessen, vormen de basis voor de inrichting van de huidige opleiding Dienstverlening niveau 2.

Traject Dienstverlening is ontwikkeld voor dit nieuwe kwalificatiedossier en sluit er volledig op aan.

Traject Dienstverlening houdt er rekening mee dat het kwalificatiedossier Dienstverlening een nieuw, breed dossier is, bedoeld om de breder opgeleide medewerker op niveau 2 meer kans op werk te bieden. In de twee basisdelen zoeken we daarom de overeenkomsten in de opleidingen. De praktijkvoorbeelden komen uit alle drie de uitstroomprofielen; in opdrachten wordt de student uitgedaagd de samenhang te zien. Dat neemt niet weg dat een student zich al vanaf het begin in opdrachten kan focussen op het gewenste profiel. Maar wellicht is het juist een uitdaging om zich zo breed mogelijk te oriënteren. Traject Dienstverlening is zo opgezet dat beide varianten mogelijk zijn.

Taalniveau

Traject Dienstverlening is geschreven op taalniveau 2F voor de basis-, en profielfase. De theorie en praktijkvoorbeelden en opdrachten spreken de mbo-student aan. In de opdrachten zoeken we aansluiting met de BPV en dagen we studenten uit de lesstof en

de vaardigheden in het leerbedrijf uit te proberen en toe te passen. Wel geven we alternatieven mocht een student op dat moment geen stage lopen.

Didactisch concept

Traject Dienstverlening heeft een sterk didactisch concept: het houdt rekening met de verschillende leerstijlen van mbo-studenten en verschillende onderwijsstijlen van docenten. Het is inzetbaar binnen elk didactisch model. Er zijn genoeg en afwisselende opdrachten: dit biedt de docent de ruimte om zelf invulling te geven aan zijn rol.

In de opdrachten kiezen we nadrukkelijk voor aansprekende en afwisselende werkvormen. Ook zijn in de opdrachten 21^e eeuwse vaardigheden als samenwerken, digitale vaardigheden, kritisch denken, creativiteit en oplossend vermogen expliciet meegenomen. In de evaluatie vragen we studenten niet alleen de leeropbrengst het product, maar ook naar het leerproces te kijken.

Traject Dienstverlening sluit volledig aan bij actuele opvattingen over flexibiliteit en zelfstandig leren.

Dat betekent onder andere dat we werken met uitgaven die ingedeeld zijn in thema's die bestaan uit theorie en de daarbij behorende verwerkingsopdrachten, praktijksituaties en evaluatie middels de studiehulp. Daarnaast komen de beroepsvaardigheden en de houdingsaspecten van de (begin-

nende) beroepsbeoefenaar expliciet aan de orde. Deze elementen vormen immers een essentieel onderdeel van de beroepsuitoefening.

Theorie

Het onderdeel 'theorie' voor de basisfase Dienstverlening bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie die hoort bij de betreffende werkprocessen. De leerstof bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk.

De serie bestaat uit vijf boeken:

- Basisdeel Jij als Dienstverlener
- Basisdeel Dienstverlenende werkzaamheden
- Profieldeel Medewerker facilitaire dienstverlening
- Profieldeel Helpende zorg en welzijn
- Profieldeel Medewerker sport en recreatie

Bij elk boek hoort een werkboek.

Werkboeken

De werkboeken sluiten, dankzij hun thema- en hoofdstukindeling, naadloos aan bij de leerstof en indeling van de theorie. Dit geldt zowel voor de leermiddelen gericht op de basisfase als voor de leermiddelen gericht op de profielfase.

In de werkboeken is aandacht voor verwerking, toepassing en analyse en evaluatie. De toepassing is vanuit verschillende invalshoeken: vanuit praktijksituaties en vaardigheden. De combinatie van deze onderdelen maakt het leren vanuit verschillende.

Via de werkboeken kunnen de studenten zich de leerstof op verschillende manieren eigen maken. Daardoor is het leren vanuit verschillende invalshoeken mogelijk en kan zowel in een onderwijssituatie als in de beroepspraktijk plaatsvinden.

Onderdelen in het werkboek:

- verwerkingsopdrachten voor de leerstof in de theorie, gericht op de kennisniveaus reproduceren en begrijpen;
- thema-opdrachten gericht op integrale verwerking van de afzonderlijke thema's, gericht op de kennisniveaus toepassen en analyseren;
- praktijksituaties met opdrachten. De praktijksituaties geven realistische beschrijvingen van de praktijk in de Dienstverlening binnen Facilitaire dienstverlening, Zorg en welzijn en Sport en recreatie. Hierin komen problemen en dilemma's aan de orde waarmee dienstverleners te maken krijgen in hun dagelijkse werk en waarbij van hen verwacht wordt dat ze met een oplossing en aanpak komen;
- vaardigheden. Het onderdeel 'vaardigheden' biedt opdrachten die zijn gericht op het stapsgewijs aanleren van uitvoerende, ondersteunende, organiserende, communicatieve, planmatige en creatieve vaardigheden;
- evaluatie met behulp van de studiehulp en reflectie.

Wij hopen dat onze gebruikers, zowel mbo-studenten als docenten, op een plezierige en zinvolle manier met Traject Dienstverlening kunnen werken. Heeft u vragen of suggesties, dan stellen wij het bijzonder op prijs als u contact met ons opneemt.

Redactie en uitgever

Inhoud

Thema 1 Methodisch werken in de dienstverlening 13

1 Methodisch werken 14

- 1.1 Inleiding 15
- 1.2 Kenmerken van methodisch werken 15
- 1.3 Het methodisch stappenplan 15
- 1.4 Het plan van aanpak 16
- 1.5 Werkzaamheden bijstellen 18
- 1.6 Reflecteren en evalueren 18

2 Signaleren, observeren en rapporteren 20

- 2.1 Inleiding 21
- 2.2 Signaleren 21
- 2.3 Observeren 21
- 2.4 Rapporteren 23

Begrippen 25

Thema 2 Ruimtes gebruiksklaar maken 27

3 Inrichting en sfeer 28

- 3.1 Inleiding 29
- 3.2 Inrichting 29
- 3.3 Sfeer 31
- 3.4 Een opgeruimde ruimte 33
- 3.5 Klimaat 33
- 3.6 Werkplan ruimte aankleden 34

4 Gebruiksklaar maken 35

- 4.1 Inleiding 36
- 4.2 Activiteit en doelgroep 36
- 4.3 De opstelling veranderen 36
- 4.4 Materialen klaarzetten 37
- 4.5 De ruimte netjes achterlaten 39

Begrippen 40

Thema 3 Schoonmaken 43

5 Voordat je gaat schoonmaken 44

- 5.1 Inleiding 45
- 5.2 Schoonmaakprotocol 45
- 5.3 Schoonmaakfrequentie 45
- 5.4 Schoonmaakmethoden 47
- 5.5 Soorten schoonmaakmaterialen 48
- 5.6 Materialen per schoonmaakmethode 49
- 5.7 Schoonmaakmiddelen 52
- 5.8 Opruimen en bewaren 53
- 5.9 Werkplanning maken 54

6 Veilig en milieubewust schoonmaken 55

- 6.1 Inleiding 56
- 6.2 Gevaaraanduidingen 56
- 6.3 Veilig bewaren 57
- 6.4 Milieubewust schoonmaken 57

Begrippenlijst 58

Thema 4 Bijdragen aan een veilige omgeving 61

7 Veiligheid 62

- 7.1 Inleiding 63
- 7.2 Gevaar 63
- 7.3 Zelf veilig werken 63
- 7.4 Protocollen en richtlijnen 64
- 7.5 Veiligheidspictogrammen 64

8 Veilig handelen 65

- 8.1 Inleiding 66
- 8.2 Actie bij een ongeluk 66
- 8.3 Veilig werken met elektriciteit 66
- 8.4 Brand 67
- 8.5 Veilig koken 69
- 8.6 Omgaan met agressie 70

9 Arbo en milieu 71

- 9.1 Inleiding 72
- 9.2 De Arboret 72
- 9.3 RI&E 73
- 9.4 Ergonomisch werken 73
- 9.5 Milieuzorg 75

10 Verlenen van eerste hulp 77

- 10.1 Inleiding 78
- 10.2 EHBO 78
- 10.3 Verbandmiddelen 79
- 10.4 Verbandmiddelen gebruiken 81
- 10.5 Huidbeschadigingen 82
- 10.6 Beschadigingen aan botten en gewrichten 85
- 10.7 Bloedingen 86
- 10.8 Flauwte 88
- 10.9 Problemen met de ademhaling 89
- 10.10 Vergiftigingen 90

Begrippen 92

Thema 5 Werkzaamheden gericht op voeding 97

11 Voedingsleer 98

- 11.1 Inleiding 99
- 11.2 Energieleverende stoffen 99
- 11.3 Bouwstoffen 101
- 11.4 Regulerende stoffen 101
- 11.5 Gevarieerd eten 103
- 11.6 Aantal maaltijden per dag 105

12 Thema voedselveiligheid 106

- 12.1 Inleiding 107
- 12.2 Oorzaken van voedselbederf 107
- 12.3 Voedselinfectie en voedselvergiftiging 109
- 12.4 Besmetting voorkomen 109
- 12.5 HACCP 111

13 Tafeldekken, serveren, afruimen en afwassen 113

- 13.1 Inleiding 114
- 13.2 Tafeldekken 114
- 13.3 Dekken voor een broodmaaltijd 115
- 13.4 Dekken voor een warme maaltijd 115
- 13.5 Uitserveren 116
- 13.6 Sfeer tijdens de maaltijd 117
- 13.7 Afruimen en afwassen 117

14 Gerechten bestellen en bereiden 119

- 14.1 Inleiding 120
- 14.2 Bestellingen opnemen 120
- 14.3 Koffie en thee 121

- 14.4 Fruit voorbereiden en serveren 123
- 14.5 Eenvoudige gerechten bereiden 124
- 14.6 Materialen in de keuken 125
- 14.7 Manieren om gerechten te bereiden 128
- 14.8 Maaltijden transporteren 129

15 Voedingsgewoonten 131

- 15.1 Inleiding 132
- 15.2 Traditionele Nederlandse voedingspatroon 132
- 15.3 Islamitische voedingsgewoonten 133
- 15.4 Hindoestaanse voedingsgewoonten 134
- 15.5 Ecologische voeding 136
- 15.6 Vegetarische voeding 137
- 15.7 Voedselovergevoeligheid 138

Begrippen 139

Thema 6 Administratie 145

16 Administreren 146

- 16.1 Inleiding 147
- 16.2 Gegevens vastleggen 147
- 16.3 Procedures 149
- 16.4 Nauwkeurig werken 149
- 16.5 Printen, kopiëren en scannen 150
- 16.6 Post verwerken 150
- 16.7 E-mail 152
- 16.8 Bijhouden van een kasboek 152
- 16.9 Bonnetjes bewaren 153

17 Archiveren 154

- 17.1 Inleiding 155
- 17.2 Ordenen 155
- 17.3 Bewaren van informatie op papier 156

Begrippen 159

Thema 7 Voorraadbeheer 163

18 Voorraad 164

- 18.1 Inleiding 165
- 18.2 Veel of weinig voorraad 166
- 18.3 Voorraadadministratie 166

18.4 Inventariseren 167

18.5 Bestellen 168

19 Goederen ontvangen en opslaan 169

19.1 Inleiding 170

19.2 Ontvangen en controleren 171

19.3 Opslaan 171

19.4 Levensmiddelen 172

Begrippen 175

Thema 8 Onderhoud en herstel 179

20 Onderhoud aan huishoudelijke apparaten 180

20.1 Inleiding 181

20.2 Apparaten ontkalken 181

20.3 Onderhoud vaatwasser 182

20.4 Onderhoud wasmachine 182

20.5 Onderhoud afzuigkap 183

20.6 Oven of combi-apparaat onderhouden 184

20.7 Stofzuiger onderhouden 185

20.8 Onderhoud koelkast en diepvries 186

21 Herstel 187

21.1 Inleiding 188

21.2 Plan van aanpak 188

21.3 Gereedschap 188

22 Verstoppingen 192

22.1 Inleiding 193

22.2 Oorzaken 193

22.3 Oplossingen 193

23 Elektriciteit 195

23.1 Inleiding 196

23.2 Meterkast 196

23.3 Lampen 197

23.4 Batterijen 199

Begrippen 200

Register 202

1



THEMA

Methodisch werken in de dienstverlening

In dit thema krijg je informatie over methodisch werken. Als je werkzaamheden uitvoert, is het belangrijk om je werk goed te plannen (spreek uit: plennen). Dat noem je planmatig of methodisch werken. In dit thema leer je je werk plannen. Dat betekent: je werk in de goede volgorde zetten, zodat je alles op tijd klaar hebt en alles goed is gedaan.

Ook besteden we aandacht aan reflecteren en evalueren. Dat doe je om ervan te leren. Zodat je het de volgende keer (nog) beter doet.

In dit thema behandelen we de volgende onderwerpen:

- Methodisch werken
 - Kenmerken van methodisch werken
 - Het methodisch stappenplan
 - Plan van aanpak
 - Werkzaamheden bijstellen
 - Reflecteren en evalueren
- Signaleren, observeren en rapporteren
 - Signaleren
 - Observeren
 - Rapporteren
 - Formuleren



1 Methodisch werken

Zoveel plannen, zoveel namen

Vier studenten uit de opleiding Dienstverlening zijn bezig met een opdracht over methodisch werken. Ze moeten antwoord geven op de vraag met wat voor soort plannen ze in hun BPV werken.

‘Makkie’, zegt Mariska. ‘Ik werk eigenlijk vooral met een schoonmaakplan.’

‘Nou, bij mij zijn het vooral activiteitenplannen’, brengt Jennie in.

Selloua loopt stage in een verpleeghuis. ‘Wij hebben zorgplannen. Maar soms zegt iemand ook wel zorgleefplan.’

‘Ik word er gek van’, verzucht Mouna. ‘In mijn organisatie heet dat een ondersteuningsplan.’

1.1 Inleiding

Als dienstverlener werk je met plannen. Zo'n plan heeft verschillende namen. Voor het gemak gebruiken we hier de term **plan van aanpak** of gewoon plan.

Meestal maak je het plan niet zelf. Dat doet een leidinggevende of er ligt een standaardplan klaar. Je gaat er wel mee werken. En soms moet je ook je ideeën geven. Zeker als je vindt dat er iets beter kan.

Belangrijk:

- Lees het plan van aanpak, kijk wat je moet doen, welke materialen je moet hebben.
- Zijn er dingen die je niet snapt? Vraag het je leidinggevende!
- Zijn er taken die je niet kunt of mag doen? Vraag het je leidinggevende.
- Wijk niet van het plan af zonder overleg.
- Denk je dat er iets niet klopt? Overleg dan met je leidinggevende.

1.2 Kenmerken van methodisch werken

Een plan van aanpak is de kern van **methodisch werken**. Maar methodisch werken is nog meer dan dat. Methodisch werken is dat je volgens een vaste methode je werk aanpakt.

Als je methodisch werkt, werk je:

1 Doelgericht

Je weet wat je wilt bereiken. Doelgericht handelen is vooruitkijken én terugkijken.

- vooruitkijken: Wat is het doel? Wat willen we bereiken?
- terugkijken: Hebben we het doel bereikt?

2 Planmatig

Er zit een logische volgorde in je werkwijze. De weg waarlangs je het doel wilt bereiken, staat in een plan van aanpak.

3 Procesmatig

Methodisch werken doe je volgens een stappenplan. Je stelt eerst de beginsituatie vast. Dan bepaal je doelen. Daarna zorg je voor een plan van aanpak. Dat voer je uit. En tenslotte kijk je terug op hoe dat is gegaan.

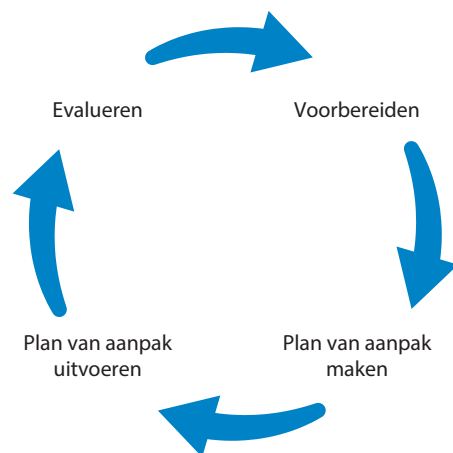
4 Bewust

Je weet wat je doet en waarom je dat doet. Je weet ook voor wie je dat doet: de klant.

1.3 Het methodisch stappenplan

Als je je werk stap voor stap en planmatig doet, werk je methodisch. De stappen die je zet zijn:

- voorbereiden;
- plan maken;
- plan uitvoeren;
- evalueren.



Figuur 1.1 Het methodisch stappenplan.

De verbeteringen die je in de evaluatie zag, gebruik je voor een volgende keer weer in je voorbereiding. Daarom hebben alle stappen met elkaar te maken.

Stap 1: Voorbereiden

Je bedenkt voor wie je het gaat doen en wat het doel is.

Meestal werk je voor een klant.

Dan stel je de vraag:

- Wie is mijn klant?
- Wat wil mijn klant?

Heeft de klant een probleem? Dan wil hij wil graag dat jij het probleem oplost. Vanuit die situatie volgt ook een doel. Pas als je weet wat het doel is, kun je een plan maken.

◆ Voorbeeld

Mijn klant is de algemeen directeur van een bedrijf. Na een receptie kan hij daar geen mensen meer ontvangen. Hij wil graag dat de hal opgeruimd en schoongemaakt wordt.

Stap 2: Plan van aanpak maken

Nu ga je een plan van aanpak maken.

Je bedenkt hoe je het doel wilt bereiken.

Je stippelt de route uit. Je weet wat je gaat doen en je weet hoe je dat gaat doen. Je bedenkt wat je daarvoor nodig hebt.

Je regelt de zaken zo, dat je het plan kunt uitvoeren. Je zorgt ervoor dat alles wat je nodig hebt er is.

◆ Voorbeeld

Een klant in het verpleeghuis moet gewassen worden. De klant kan haar bed niet verlaten. Je pakt het protocol: Klant helpen bij een wasbeurt op bed. Nu weet je hoe je het moet doen. Je legt de spullen klaar.

Stap 3: Plan van aanpak uitvoeren

Je gaat je plan nu echt uitvoeren. Je stemt je werkzaamheden ook af met je met collega's en leidinggevende. Let op: ook de nazorg of het opruimen hoort bij deze stap.

◆ Voorbeeld

Je hebt een sportactiviteit voorbereid. Je haalt de groep bij elkaar. Je legt uit wat

jullie gaan doen. Je legt de spelregels goed uit. De materialen die nodig zijn, deel je uit. Je blaast op je fluitje en...de activiteit is gestart.

Na de activiteit breng je de groep weer terug naar hun begeleider. Je ruimt de materialen op.

Stap 4: Evalueren

Evalueren doe je nadat je het plan hebt uitgevoerd. Evalueren betekent kijken hoe het is gegaan. Je kijkt of je hebt bereikt wat je wilde bereiken. Je wilt ook weten of het ging zoals je het gepland had. Was het een goed plan? Was de gekozen werkwijze juist? De antwoorden op deze vragen kun je gebruiken bij je volgende plan van aanpak. Daarom zie je in figuur 1.1 de pijl na de evaluatie weer naar stap 1 gaan.

◆ Voorbeeld

Je hebt op het kinderdagverblijf geholpen bij een verfactiviteit. Het doel is vooral dat de kinderen plezier hebben. Helaas maakte de groep wel veel herrie. En de verf zit na afloop overal. De kleding van de kinderen zit ook onder de verf. Je evalueert met de groepsleidster. De kinderen hadden veel plezier. Het doel is bereikt. Maar de ouders zullen minder blij zijn met de vieze kleding. Voor de volgende keer gaan we verfschorten gebruiken.

1.4 Het plan van aanpak

Als je in stap 2 het plan van aanpak maakt, moet je nadenken over:

- 1 Wie spelen een rol?
- 2 Wat wil ik bereiken?
- 3 Wat moet er gebeuren?
- 4 Welke werkwijze kies ik?
- 5 Waar moet het gebeuren?
- 6 Wanneer moet het gebeuren?

Dit rijtje is heel makkelijk te onthouden. De belangrijkste woorden in de vraag beginnen met een W. We noemen dit de **6 W's**. De antwoorden op deze zes vragen moet je soms zelf geven. Maar vaak liggen ze ook al vast. Soms geeft je klant of leidinggevende ze al. We leggen de 6 W's nu verder uit met een voorbeeld.



Figuur 1.2 Meneer Dirksen, de klant van Esther.

◆ Voorbeeld

Vanochtend begint Esther bij meneer Dirksen. Zij helpt hem bij zijn persoonlijke verzorging.

1 Wie spelen een rol?

Je kunt deze vraag op twee manieren bekijken:

- Wie is de klant?
- Wie is de dienstverlener? Ben jij dat of is een collega hier geschikter voor?

◆ Voorbeeld

Meneer Dirksen is de klant. Esther is de dienstverlener.

2 Wat wil ik bereiken?

Je moet je afvragen wat de bedoeling van je plan van aanpak is. Wat is het doel? Misschien moet je dit zelf bedenken. Soms krijg je het antwoord al van je leidinggevende. Bijvoorbeeld als je een opdracht krijgt.

◆ Voorbeeld

Meneer Dirksen zit in een rolstoel. Hij wil graag schoon worden en aangekleed zijn. Hij kan dat niet alleen. Hij heeft hulp nodig.

3 Wat moet er gebeuren?

Welke dingen moet je doen?

◆ Voorbeeld

Esther moet meneer Dirksen wassen. Daarna gaat ze hem afdrogen en aankleden.

4 Welke werkwijze kies ik?

Je vraagt je af hoe je te werk gaat. Welke middelen zijn er? Welke middelen gebruik je? Wat heeft het beste resultaat? Op welke manier is jouw hulp het best/fijnst voor een klant? Hier heb je vaak steun aan een protocol, richtlijn of draaiboek.

In een **protocol** staat hoe iets moet gebeuren en in welke volgorde dat moet gebeuren.

Een **richtlijn** is een advies over hoe je het beste kunt handelen.

Een protocol moet je precies volgen. Van een richtlijn mag je ook (iets) afwijken. In een draaiboek wordt een evenement van begin tot eind beschreven. Er staat in wat eerst komt en wat erna.

◆ Voorbeeld

In het protocol voor het wassen van een klant staat:

- Je houdt rekening met de wensen van de klant.
- Je werkt van boven naar beneden.
- Je werkt van schoon naar vuil.
- Je let op de temperatuur van het water.

In de overdracht staat dat Meneer Dirksen gewone zeep gebruikt.

5 Waar moet het gebeuren?

Op welke plek moet je zijn? In de sportzaal, keuken, toilet, vergaderruimte?

◆ Voorbeeld

In de badkamer van meneer Dirksen.

6 Wanneer moet het gebeuren?

Het tijdstip. Wanneer komt dit het beste uit voor jezelf, voor de organisatie en voor de klant? Maar ook: wat moet er vandaag allemaal gebeuren? Waar past dit het best tussen? Soms is iets heel belangrijk en moet het meteen gebeuren. Soms ook is het beter om de werkzaamheid vooruit te schuiven, omdat iets anders eerst belangrijker is.

◆ Voorbeeld

Dit is de eerste klus van de dag. Esther begint er gelijk aan.

1.5 Werkzaamheden bijstellen

Als je werkt met plannen, moet je ze soms ook bijstellen. Er gebeurt dan iets waardoor je het plan moet aanpassen. Sommige plannen kun je heel makkelijk zelf bijstellen.

◆ Voorbeeld

Je wilde vanochtend een buitenactiviteit doen. Maar omdat het regent besluit je om naar binnen te gaan. Je hebt een vervangende activiteit.

Veel onderdelen van je werk kun je niet zomaar bijstellen. Je moet daarvoor overleggen met je collega's en leidinggevende. Dit doe je vooral bij werkzaamheden waarbij je ook anderen kunt hinderen als je niet eerst overlegt. Daarom moet je goed nadenken of veranderingen ook gevolgen hebben voor anderen. Als dat zo is, moet je vooraf overleggen.

◆ Voorbeeld

Je vindt alle snoeren in de kantoren lastig bij het stofzuigen. Er liggen elektriciteitskabels, snoertjes van telefoonopleiders, netwerk-

kabels, enzovoort. Vaak liggen ze zelfs op de vloer. Misschien is dat ook wel onveilig. Je kunt natuurlijk niet zelf zomaar alle kabels en snoeren weghalen. Je praat erover met je leidinggevende.

Wanneer overleg je over het bijstellen van de werkzaamheden?

- Als je denkt dat het nu niet goed gebeurt.
- Als jij je niet goed voelt bij de manier waarop het nu gaat.
- Als jij het gevoel hebt dat je het niet (meer) aankunt.
- Als jij denkt dat er tijd tekort is.

Tijdsplanning

Als jij denkt dat er tijd tekort is, pas je vooral je tijdsplanning aan. Het maken van een goede tijdsplanning is lastig. Als je meer ervaring krijgt, gaat dat vanzelf beter. Een tijdsplanning maak je aan de hand van een aantal stappen:

- 1 Maak een lijstje van wat je moet doen.
- 2 Zet erbij hoe lang je over de activiteiten zult doen.
- 3 Zet de activiteiten in volgorde van belangrijkheid. Wat moet eerst, wat kan ook later?
- 4 Zet erbij hoeveel tijd je te besteden hebt. Maak je planning niet te krap.
- 5 Kijk naar logische combinaties, bijvoorbeeld alles op dezelfde verdieping of met dezelfde hulpmiddelen.
- 6 Maak een (nieuw) lijstje van je activiteiten met de verzamelde gegevens.

1.6 Reflecteren en evalueren

Een belangrijk onderdeel van methodisch werken is dat je regelmatig moet terugkijken op je werk. Bij dat terugkijken maak je verschil tussen reflecteren en evalueren.

Reflecteren betekent kritisch kijken. Je kijkt dan naar je eigen handelen. En je kijkt naar de effecten daarvan.

Hoe moet je reflecteren?

- Kies een situatie.
- Kijk terug op dat moment en op jouw manier van handelen.
- Stel jezelf de volgende vragen:
 - Hoe werk ik?
 - Hoe voel ik me daar bij?
 - Wat is het effect van mijn manier van werken op anderen?
- Geef (nog) geen oordeel. Je zegt dus nog niets over goed of fout.

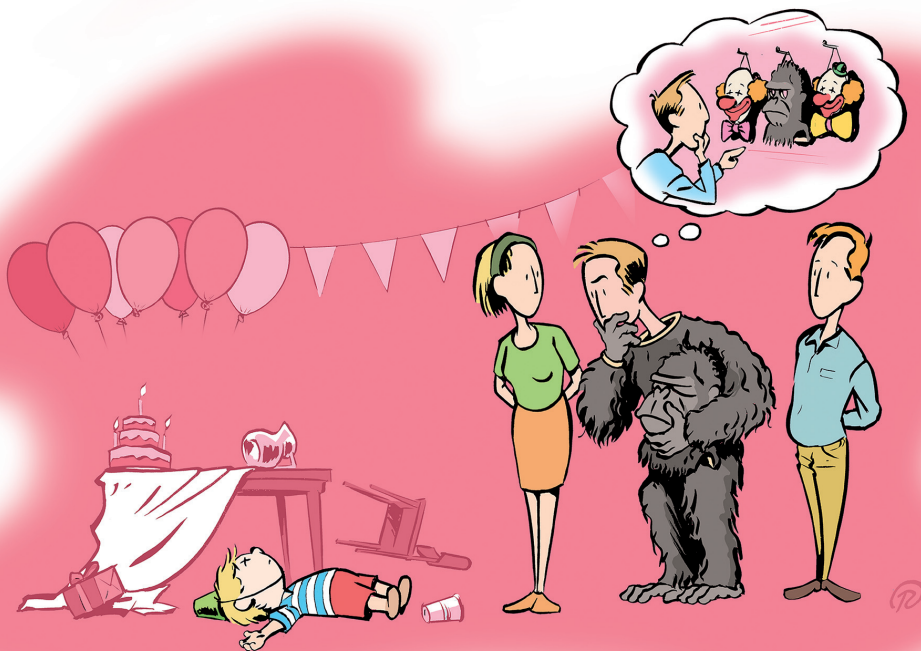
Na het reflecteren ga je **evalueren**. Je kijkt dan niet alleen terug op je werk. Je geeft ook een oordeel. Je onderzoekt of er iets moet veranderen. Als je evalueert, vergelijk je de verwachting die je vooraf had met hoe

het in werkelijkheid is gegaan. Je stelt de vragen:

- Wat ging goed?
- Waarom ging het goed?
- Wat ging fout?
- Waarom ging het fout?
- Wat zou ik een volgende keer anders doen?

Het resultaat van je evaluatie is belangrijk. Daar moet je iets mee doen. Meestal kom je bij de evaluatie dingen tegen die beter kunnen. Bedenk daarvoor oplossingen. Stel jezelf de vraag hoe kan het beter? Je past bijvoorbeeld je manier van werken aan om nog beter werk te kunnen leveren.

Evalueren doe je (meestal) niet alleen. Het is goed om met collega's te evalueren. Ook evaluaties met je leidinggevende en natuurlijk met je klanten zijn belangrijk.



Figuur 1.3 Waarom ging het fout?



2 Signaleren, observeren en rapporteren

Wat valt je op?

Ewout verricht regelmatig diensten voor mevrouw Geurts. Die is altijd erg opgewekt. Maar de laatste tijd vindt hij dat deze klant anders is. Ze lijkt dan redelijk vrolijk, maar kan ook ineens voor zich uit staren en zuchten. Hij vangt deze signalen op. Hij ziet een verandering. Dit gedrag kent hij niet van haar.

Ewout besluit om eens extra op mevrouw Geurts te letten. Al snel valt hem nog meer op. Hij heeft nu al twee keer gezien dat ze naar haar borst greep en snel ademde. Ewout heeft het gevoel dat er meer aan de hand is. Hij besluit om er met zijn leidinggevende over te praten.

2.1 Inleiding

In je werk als dienstverlener kom je regelmatig in situaties waarin jou iets opvalt. Een klant gedraagt zich anders. Of je ziet een onveilige situatie. Of je denkt dat het werk beter kan. Als iets je opvalt, kijk je er meestal nog eens goed naar. Daarna geef je de informatie door aan je leidinggevende. Dat heet signaleren, observeren en rapporteren.

2.2 Signaleren

Als 's morgens je wekker afloopt, krijg je een signaal dat zegt: 'Hee, word eens wakker!' Als jij de wekker hoort, signaleer je iets.

Signaleren is dus: het opvangen van signalen dat er iets niet klopt. Kijk nog eens naar het voorbeeld van mevrouw Geurts. Ze werd somberder. Dat zag en hoorde Ewout. Dat was knap van hem, want niet alle signalen zijn altijd even duidelijk. Vaak zijn ze zelfs onduidelijk. Bijvoorbeeld omdat iemand probeert zijn problemen te verbergen. Kijk als dienstverlener dus altijd goed of je signalen herkent.

Tips, waar let je op bij personen?

- iemand gedraagt zich anders dan je van hem gewend bent.
- iemand legt dingen op verkeerde plaatsen neer.
- iemand is agressief.
- iemand drinkt veel alcohol.
- De kleding ziet er onverzorgd uit.
- iemand wast of scheert zich niet meer.
- iemand heeft last van duizelingen.
- Het gewicht neemt af of juist erg toe.
- iemand slaapt slecht.
- iemand klaagt over pijn.
- iemand ziet of hoort minder.

- iemand is verdrietig.
- iemand herhaalt steeds dezelfde vragen.
- iemand weet niet waar hij is.

Niet alleen signalen van personen zijn belangrijk. Je moet ook opletten of je onveilige situaties ziet in je werkomgeving. Hoe kun je ongevallen voorkomen? Welke gevaren zijn er? Kan een klant zich bezeren, vallen of zelfs stikken door onoplettendheid? Ook dat hoort bij signaleren.

2.3 Observeren

Als dienstverlener kijk je vaak onbewust naar mensen. Je hebt dan eigenlijk niet in de gaten dat je kijkt. Als je probeert om dat bewuster te doen, spreek je van **observeren**. Observeren is dus: bewust en doelgericht naar gedrag kijken. Goed observeren en veel zien is erg moeilijk. Als iemand slecht loopt, zie je dat onmiddellijk. Maar als iemand last heeft van zijn longen, valt dat niet meteen op. Ook verdriet van iemand is niet altijd gemakkelijk te zien. Ook als iets niet zo makkelijk te zien is, kun je aan ander gedrag soms toch dingen zien.



Figuur 2.1 Als dienstverlener kijk je bewust en doelgericht naar gedrag.

◆ **Voorbeeld**

- Mevrouw De Jong heeft last van haar longen (zie je niet). Zij hoest veel (zie en hoor je wel).
- Henry is erg zenuwachtig (zie je niet). Hij tikt steeds met zijn pen (zie je wel).
- Harold is verdrietig (zie je niet). Er loopt een traan over zijn wang (zie je wel).

Observatieregels

Hetzelfde gedrag heeft soms verschillende betekenissen. Dat is lastig als je iemand observeert. Je geeft namelijk je eigen betekenis aan dat gedrag. Dit noem je **interpreteren**. Iedereen interpreteert op zijn eigen manier. Iedereen geeft dus een eigen betekenis aan een observatie.

◆ **Voorbeeld**

In de speeltuin zit een klein meisje met tranen over haar wangen.

Safiye denkt: Ach, het arme kind is verdrietig. Misschien is ze haar moeder kwijt. Ook Gerald ziet het. Hij denkt: Ze zal wel gevallen zijn en nu heeft ze pijn. En Floortje denkt: Misschien huilt ze wel van blijdschap.

Weet je wat er nou echt aan de hand was? Haar moeder had gezegd dat het tijd was om naar huis te gaan. Daar had ze geen zin in. Ze hilde van woede!

Hetzelfde gedrag heeft dus soms verschillende betekenissen.

Om eigen interpretaties te voorkomen, hou je je aan vijf observatieregels:

- 1 Observeer zo objectief mogelijk. Dat betekent dat je alleen aangeeft wat je echt ziet. Jouw interpretatie, jouw eigen mening laat je zo veel mogelijk achterwege.



Figuur 2.2 Niet iedereen ziet hetzelfde.

◆ Voorbeeld

'Er loopt een traan over de wang van die jongen' in plaats van 'Die jongen is verdrietig'.

Dat er een traan over de wang van iemand loopt, kun je echt zien. Je weet dan nog niet of hij verdrietig is. Misschien huilt hij wel van blijdschap.

Als je wel je eigen mening geeft bij je observatie, dan observeer je subjectief.

- 2 Observeer nauwkeurig.
- 3 Kijk bewust. Let goed op. Probeer zo veel mogelijk te zien. Juist aan kleine dingen kun je veel zien.

◆ Voorbeeld

Je ziet dat Mozes iets in de kast opbergt. Je ziet ook dat Mozes even snel naar je kijkt voordat hij de kast sluit. Juist door die blik van Mozes ga je nadenken over wat je hebt gezien.

- 4 Observeer meer dan één keer. Als je iemand maar één keer observeert, is het erg moeilijk om daar ook echt iets mee te doen. Je moet vaker observeren.
- 5 Observeer op verschillende momenten. Pas als het gedrag van iemand op verschillende momenten steeds hetzelfde is, kun je echt iets zeggen over iemands situatie.

◆ Voorbeeld

Pieter vindt dat Froukje (3 jaar) er de laatste tijd slecht uitziet. Hij observeert haar. Als Froukje één keer haar boterham laat staan, denkt Pieter genoeg te weten. Froukje eet niet goed. Maar Pieter oordeelt veel te vroeg. Misschien eet Froukje verder heel goed, maar heeft ze nu niet zo'n zin in haar boterham.

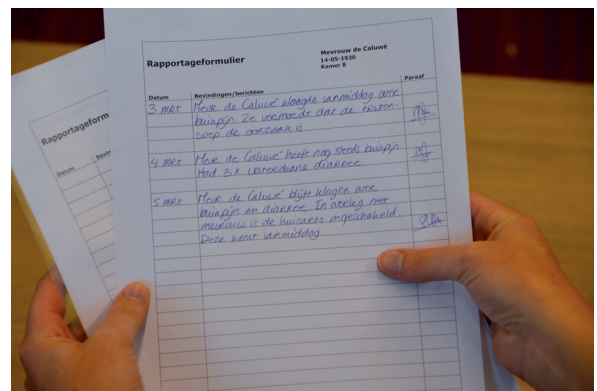
Manka observeert Froukje ook. Ze heeft dat verschillende keren gedaan. Ze heeft gezien dat Froukje in drie dagen tijd twee keer haar

boterham liet staan. Van het fruit at ze steeds niet meer dan een vierde deel op. Als ze Froukje later een boterham aanbood, sloeg ze dat steeds af. Manka kan wel de conclusie trekken dat Froukje slecht eet.

2.4 Rapporteren

Observeren levert informatie op. Die geef je door aan anderen. Dat heet **rapporteren**. Je deelt je observatie namelijk altijd met anderen. Meestal zal dat het team zijn of je leidinggevende. Voor een goede rapportage houd je je aan een aantal regels:

- Vertel alleen de feiten en niet wat jij zelf denkt.
- Omschrijf zo goed mogelijk wat je gehoord en gezien hebt.
- Geef alleen een conclusie als je op verschillende momenten hebt geobserveerd.
- Geef er duidelijk bij aan dat het jouw conclusie is.



Figuur 2.3 Rapportageformulier.

Mondeling of schriftelijk

Je kunt op twee manieren rapporteren: mondeling of schriftelijk. Het voordeel van een mondelinge rapportage is dat je vrij snel veel informatie kunt doorgeven. De ander kan direct reageren en om verduidelijking vragen.

Je kunt ook schriftelijk rapporteren. Het gaat dan vaak om een meer officiële rapportage. Verschillende werknemers kunnen zo lezen wat je is opgevallen. Vaak zijn er vaste formulieren waarop je de gegevens invult. Elke organisatie doet dat op haar eigen manier.

Correct formuleren

Je moet informatie goed onder woorden kunnen brengen. Zowel schriftelijk als mondeling. Dat noem je correct **formuleren**. Dat houdt dus ook in: goed Nederlands kunnen schrijven en praten. Daarom krijg je ook lessen Nederlands.

Bondig formuleren

Behalve correct formuleren moet je ook bondig (kort en krachtig) kunnen formuleren. Dat betekent dat je alleen hoofdzaken benoemt.

◆ Voorbeeld

Als je werkt in de kinderopvang, hou je vaak een schriftje bij. Zo weten de ouders hoe de dag van hun kind verlopen is.

Deze zin is dan moeilijk leesbaar:

Japie heeft zich vandaag de hele dag, behalve vanochtend om een uur of tien want toen zat zijn vinger bijna tussen de deur, nou ja, u hoeft niet te schrikken want we hebben vingerbeschermers op de deuren zitten hoor, goed vermaakt vooral met Amit die zijn grote vriend is behalve als ze ruzie hebben, maar dat hebben ze bijna nooit want ze spelen zo leuk.

Beter is:

Japie heeft vandaag leuk gespeeld met zijn grote vriend Amit.

De eerste zin bevat alle hoofd- en bijzaken. Dingen die minder belangrijk zijn (**bijzaken**) leiden af van de hoofdzaken waar het eigenlijk om draait. De korte zin bestaat uit twee **hoofdzaken** die met elkaar verbonden zijn door er één zin van te maken.

Hoofdzaken:

- leuk gespeeld;
- grote vriend.

Al het andere is bijzaak. Om de tekst goed leesbaar te houden, laat je bijzaken vervallen.

Overleg

Je hebt als dienstverlener regelmatig overleg. Denk bijvoorbeeld aan het klantoverleg, werkoverleg en teamoverleg. In een overleg rapporteer je aan je collega's.

Goed formuleren is bij zo'n overleg van groot belang. Collega's kunnen je minder makkelijk vragen om verduidelijking. Hoe duidelijker jij jouw punten naar voren brengt, hoe beter het is. Dus ook hier moet je mondeling kort en krachtig formuleren.

Begrippen

6 W's	Ezelsbruggetje voor het maken van een plan van aanpak.
Bijzaken	Dingen die minder belangrijk zijn.
Evalueren	De verwachting die je vooraf had vergelijken met hoe het in werkelijkheid is gegaan.
Formuleren	Informatie goed onder woorden brengen.
Hoofdzaken	Dingen die belangrijk zijn.
Interpreteren	Een betekenis geven aan wat je ziet. Het uitleggen van signalen.
Methodisch werken	Ordelijk, volgens regels of volgens een bepaalde manier te werk gaan om een doel te bereiken.
Observeren	Bewust en doelgericht naar gedrag kijken.
Plan van aanpak	Overzicht van de maatregelen en acties die nodig zijn om doelen te bereiken.
Protocol	Volledig uitgewerkt voorschrift. De manier waarop iets moet gebeuren en in welke volgorde.
Rapporteren	Schriftelijk of mondeling verslag doen van gebeurtenissen of situaties die zijn waargenomen.
Reflecteren	Kritisch kijken naar je eigen handelen en de effecten daarvan.
Richtlijn	Advies hoe je kunt handelen in een bepaalde situatie.
Signaleren	Het opmerken van signalen. Het opvangen van tekens.



Ruimtes gebruiksklaar maken

Een goede inrichting van een ruimte is belangrijk voor de mensen die er gebruik van maken.

Een prettige sfeer helpt om je op je gemak te voelen. De inrichting van een ruimte moet niet alleen sfeervol zijn, maar ook functioneel. Verlichting is functioneel én zorgt voor sfeer. Met accessoires, zoals posters of kussentjes, kun je een gezellige sfeer creëren.

Een ruimte is gebruiksklaar als de doelgroep er op een plezierige manier kan werken of verblijven. De tafels en stoelen in een vergaderzaal staan in een handige opstelling. De activiteitenruimte in het woonzorgcentrum is gebruiksklaar als alle materialen klaarstaan voor de bewoners. Een sportkantine is klaar voor het WK voetbal als er een groot tv-scherm klaarstaat en de ruimte gezellig versierd is.

In dit thema behandelen we de volgende onderwerpen:

- Inrichting en sfeer
 - Inrichting
 - Sfeer
 - Een opgeruimde ruimte
 - Klimaat
 - Werkplan ruimte aankleden
- Gebruiksklaar maken
 - Activiteit en doelgroep
 - De opstelling veranderen
 - Materialen klaarzetten
 - De ruimte netjes achterlaten



3 Inrichting en sfeer

Een gezellige woonkamer

Sabine loopt stage in een woonzorgcentrum. De bewoners hebben aan tafel een boterham gegeten. Sabine ruimt de tafel af en legt er een gezellig schoon kleedje overheen. Ook schuift ze de stoelen goed aan, zodat die niet in de weg staan voor rolstoelgebruikers.

Sabine wil de woonkamer voor de bewoners gezellig maken. Ze kijkt om zich heen naar de ruimte. Ze doet de gordijnen dicht en zet een paar schemerlampen aan. Ze ziet dat er nog wat vuile theekopjes op het bijzettafeltje staan. Die haalt ze weg. Terwijl ze dat doet legt ze ook nog even een stapeltje met tijdschriften recht.

Sabine heeft oog voor de ruimte waarin ze werkt. Met haar gedrag levert ze een bijdrage aan een prettige sfeer.

3.1 Inleiding

In een prettige omgeving is het fijner om te werken, te leren of te verblijven. Als dienstverlener lever jij een bijdrage aan een prettige omgeving. Bijvoorbeeld door op te ruimen, of door de stoelen en de tafels op een handige manier neer te zetten. Je kunt natuurlijk nooit zomaar iets veranderen zonder instemming van je collega's. Maar jouw ideeën over een goede inrichting en sfeer zijn natuurlijk waardevol.

◆ Voorbeeld

Als dienstverlener lever je een bijdrage aan een prettige omgeving.

Helpende zorg en welzijn:

- De woonkamer in een verpleeghuis of bij een cliënt thuis gezellig maken.
- De leeshoek in een kinderdagverblijf opnieuw inrichten.

Medewerker facilitaire dienstverlening:

- Bloemen neerzetten in de vergaderkamers.
- Opruimen van de gangen.

Medewerker sport en recreatie:

- Sportkantine aankleden voor het WK voetbal.
- De kast met sport- en spelmaterialen opnieuw inrichten.

3.2 Inrichting

De inrichting van een ruimte moet altijd afgestemd zijn op de wat je er gaat doen en wie de ruimte gebruikt. Een ruimte in een kinderdagverblijf is heel anders ingericht dan een vergaderzaal.

Als dienstverlener is het handig om meer te weten over:

- Waar let je op bij de inrichting van een ruimte?

- Waar let je op als je jouw werkplek wilt inrichten?
- Hoe kun je rekening houden met speciale doelgroepen? Bijvoorbeeld kleine kinderen of rolstoelgebruikers.

Waar let je op?

1. Een goede inrichting is praktisch.

Tapijt op vloer in een kinderdagverblijf is bijvoorbeeld niet praktisch. Het zou veel te snel vies worden. Bij een stoel waar een oudere bewoner graag een boek leest, is een goede leeslamp praktisch.

2. De meubels staan op een logische plek in de ruimte.

Het is bijvoorbeeld logisch om de eethoek in de buurt van de keuken te plaatsen. Een kast met serviesgoed plaats je in de buurt van de afwasmachine, het aanrecht en de eettafel. Bij kasten houd je rekening met deuren en laden die open moeten kunnen.

3. Als je gemakkelijk door de ruimte kunt lopen naar verschillende plekken, dan zijn er goede **looproutes**. Dat is de route die je kiest om door een ruimte te lopen.

Als je anderen steeds hindert als je naar een plek toe wilt, dan is het goed om eens te kijken of je de looproutes kunt aanpassen. Je wilt niet dat iemand steeds zijn stoel moet aanschuiven, omdat jij erlangs wilt met een dienblad vol met koffiekopjes. Bovendien wil je dat de mensen die de ruimte schoonmaken overal goed bij kunnen.

4. Een ruimte ziet er overzichtelijk uit als de materialen opgeborgen zijn in afgesloten kasten.

Een slimme indeling zorgt ervoor dat alles netjes op een vaste plek opgeborgen kan worden. Er zijn allerlei handige en functionele opbergmeubels met laatjes, een handige indeling, planken en bakjes. Let er ook op dat de materialen die je vaak nodig hebt

niet op de onderste of de bovenste plank staan. Het is niet handig als je telkens moet bukken of een krukje moet pakken wanneer je iets nodig hebt.

◆ Voorbeeld

Remco loopt stage op een buitenschoolse opvang (BSO). De kast met knutselspullen is echt een rommeltje. Kinderen kunnen de spullen die ze nodig hebben niet meer goed vinden. Remco krijgt de opdracht om de kast op te ruimen.

Voordat hij begint maakt Remco een plan voor de indeling van de kast. Hij vraagt of er budget is om nog drie kratjes te kopen, want dat zou handig zijn. Het mag en Remco voert zijn plan uit. Aan het eind van de week ziet de kast er tiptop uit!



Figuur 3.1 Er zijn allerlei handige opbergmeubels te koop.

Inrichting van een werkplek

Bij de inrichting van een **werkplek** is het belangrijk dat je er gemakkelijk en veilig kunt werken. Dat is de plek waar je werkzaamheden uitvoert. Je hoeft niet meer te lopen dan nodig is en niet onnodig ver te reiken. Op het kinderdagverblijf heb je bijvoorbeeld bij het verschonen van de kinderen de doekjes en luiers binnen handbereik.



Figuur 3.2 De materialen binnen handbereik.

Tip

Ga bij een werkplek voor jezelf na welke handeling je regelmatig uitvoert en welke materialen je vaak nodig hebt. Kijk dan hoe je die materialen een goede plaats kunt geven.

Let ook op de juiste **werkhoogte**. Dat is de hoogte van het werkblad waarop je werkt. In een keuken moet je bijvoorbeeld met je hand de bodem van de spoelbak kunnen aanraken zonder voorover te buigen. Een oven of magnetron kan het best op een hoogte van 100 tot 140 centimeter staan. Hete spullen haal je er dan horizontaal uit, je hoeft een hete schaal of bakplaat niet op te tillen of te laten zakken. Deze hoogte voorkomt ook dat kleine kinderen er gemakkelijk bij kunnen komen.

Rekening houden met speciale doelgroepen

Voor mensen met een beperking is toegankelijkheid van de ruimte heel belangrijk. Bijvoorbeeld voor rolstoelgebruikers. Als dienstverlener kun je ervoor zorgen dat er geen stoelen of andere obstakels in de weg staan.



Figuur 3.3 Dankzij deze aanpassing kan de cliënt met een rolstoel ook gemakkelijk naar binnen.

Ruimte voor rolstoelgebruikers

Een ruimte die volledig is ingericht op rolstoelgebruikers heeft de volgende kenmerken:

- er is extra bewegingsruimte;
- gangen en deuropeningen zijn breed genoeg (minimaal 1 meter respectievelijk 75 centimeter) en zijn obstakelvrij;
- er zijn geen drempels;
- knoppen en schakelaars zitten 90 tot 120 centimeter hoog van de grond;
- de vloerbedekking is glad en slijtvast;
- er is een mogelijkheid om de rolstoel onder de tafelbladen te rijden;
- er is een aangepast toilet met voldoende ruimte voor de rolstoel.

Een ruimte waar kinderen gebruik van maken, is veiligheid belangrijk. Denk aan een traphekje, een deurstop of beschermers voor stopcontacten.

3.3 Sfeer

De aankleding van een ruimte heeft invloed op de sfeer. Elementen die invloed hebben op de sfeer zijn:

- kleurgebruik
- verlichting
- accessoires
- materialen aan de muur

Kleurgebruik

Kleuren hebben een grote invloed op de sfeer van een ruimte. Een ruimte met lichte kleuren komt heel anders over dan een ruimte met donkere kleuren. De kleur van de muur, de gordijnen en de vloer ligt meestal al vast. Je hebt wel invloed op de kleuren van kussentjes, tafelkleden, bloemen en dergelijke.